



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 102/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
FRANZOLIN / TISCALI ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 953/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 ottobre 2014;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 532/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del sig. Franzolin del 3 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Franzolin, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 436735xxx ed intestatario dell'utenza telefonica n. 0421.1962xxx, ha contestato l'attivazione non richiesta del servizio telefonico e del servizio Adsl, nonché la relativa fatturazione emessa indebitamente dalla società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

a. a fronte dell'interesse manifestato per un'offerta commerciale proposta, in data 13 giugno 2012, da un rivenditore Tiscali, pur non avendo sottoscritto alcuna modulistica, veniva a conoscenza dell'esistenza di un contratto di fornitura del servizio telefonico e del servizio Adsl con la società Tiscali Italia S.p.A.; entrambi i servizi non richiesti e mai usufruiti dall'istante medesimo;

b. in riscontro alla segnalazione inviata dall'istante in data 27 gennaio 2014, la società Tiscali Italia S.p.A. inviava copia del contratto sottoscritto in data 20 giugno 2012, riportante una firma palesemente falsa e, nel contempo, confermava la correttezza dei relativi addebiti, in ragione della conformità del contratto firmato alla tipologia di servizio attivato.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi e di profili tariffari non richiesti e per la mancata risposta ai reclami;

ii. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Tiscali Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 27 giugno 2014, che: *“Il 20 giugno 2012 il sig. Franzolin sottoscriveva, presso il punto vendita Tiscali Everest Group – Visnadello di Spresiano, il servizio Adsl + voce denominato “Tutto Incluso”. Il 18 luglio 2012 si attivava il servizio come da offerta promozionale. Il 27 novembre 2012 Tiscali inviava al cliente una lettera di messa in mora per la presenza di insoluti. Il 16 aprile 2013, stante la perdurante morosità, si sospendeva il servizio. Nell'ambito della gestione GU5 richiesta dal Corecom, Tiscali riattivava il servizio in data 13 giugno 2013; successivamente, persistendo ancora la morosità, previa messa in mora, il servizio veniva nuovamente sospeso il 7 luglio 2013. Il 20 giugno 2013 Tiscali forniva riscontro al reclamo scritto inviato dall'istante in data 8 maggio 2013, confermando la conformità del servizio attivato al contratto firmato e fornendone relativa copia. In data 12 marzo 2014 a*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*fronte di un ulteriore reclamo del cliente, Tiscali replicava la correttezza delle fatture in ragione della conformità del servizio attivato al contratto stipulato in data 20 giugno 2012. Nel merito, si evidenzia che Tiscali ha riscontrato tutti i reclami pervenuti e, in uno di essi, per venire incontro al cliente, ha anche proposto una modifica contrattuale migliorativa, peraltro rimasta senza risposta da parte del cliente. In ultimo, come emerge dai log, allegati in copia, si rappresenta che il cliente ha utilizzato regolarmente il servizio, che ad oggi è ancora attivo, ma in stato di sospensione amministrativa per morosità. E' infatti presente un insoluto di euro 634,48".*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Nel merito, può ritenersi che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine all'attivazione indebita del servizio telefonico e del servizio Adsl, in quanto la società medesima, ancor prima dell'avvio della presente procedura, ha inviato al sig. Franzolin copia della documentazione contrattuale, debitamente sottoscritta dall'istante medesimo, attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario dell'utenza telefonica per l'attivazione di entrambi i servizi. Documento, quest'ultimo, che sebbene non possa assurgere a valenza probatoria, riveste indubbiamente una natura indiziaria, corredato, peraltro, dalla copia del documento di identità della parte istante medesima e dalle relative coordinate bancarie per l'addebito a mezzo R.I.D. dei corrispettivi. Detto contratto, riprodotto in copia agli atti dalla società Tiscali Italia S.p.A., in assenza di disconoscimento, può essere ritenuto sufficiente a comprovare la volontà della parte istante di attivazione dei servizi richiesti, o quantomeno, la buona fede dell'operatore nell'esecuzione del contratto.

Da ultimo si deve rilevare, sulla base di quanto allegato al fascicolo istruttorio, che, a fronte dei reclami inviati dall'istante, la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito puntuale riscontro, documentando la correttezza del proprio operato; laddove, in relazione al lamentato raggio, l'istante, perseverando nella fruizione di entrambi i servizi dal mese di agosto 2012 al mese di agosto 2013, come si rileva dalla copia dei files di log di traffico voce e Adsl, ha omesso di sporgere formale denuncia all'autorità di pubblica sicurezza.

Alla luce di quanto sopra esposto, le richieste dell'istante di cui ai punti *i)* e *ii)*, non sono accoglibili in questa sede, in quanto il disconoscimento di autenticità, disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esula dall'ambito di applicazione del Regolamento, in conformità a quanto previsto dal sopracitato articolo 2.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Franzolin nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 ottobre 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani